

# **ETIKA DAN DISIPLIN DALAM MUTU PELAYANAN**

## **(UNTUK DOSEN Perguruan Tinggi)**

Makalah ini dipresentasikan pada Retreat Bersama Dosen dan Pegawai di Institusi Perguruan Tinggi dan Sekolah-sekolah di Unit-unit Yayasan Pendidikan GMI Wilayah I di Wisma GMI Bangun Dolok Parapat (Sumatera Utara). Pada hari; Jum'at, 24 Agustus 2012, Jam: 10.00-12.00 WIB

**Prof. Dr. Manahan P. Tampubolon. SE., MM<sup>1</sup>**

### **Abstrak**

Tujuan dari makalah ini adalah untuk menganalisis hubungan antar variable dosen, etika, disiplin dan kualitas pelayanan, untuk mendapatkan pola perilaku yang relevan dengan pencapaian tujuan individu dosen dan organisasi pendidikan tinggi

Dosen (*lecture*) adalah pendidik professional dan ilmuwan dengan tugas utama transformasi, mengembangkan, dan menyebar luaskan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat

Etika (*ethic*) adalah perilaku manusia yang teratur tentang apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan dalam kehidupan sehari-hari.

Disiplin (*diciplin*) merupakan bentuk atau pola karakter dengan keunikannya, yang terbentuk melalui kebiasaan untuk melakukan tindakan tertentu, serta dapat dibentuk dengan pelatihan pola perilaku yang diinginkan dan kebiasaan yang diharapkan, dalam sikap yang membawa keberhasilan dalam kehidupan

Kualitas pelayanan (*service quality*) adalah segenap kegiatan ekonomi yang menghasilkan keluaran (*outputs*) dengan standar prima, berupa produk (*physic*) atau jasa (*non-phisik*)

*Keyword: Lecture, Ethics, Diciplin, Service quality*

---

<sup>1</sup> Guru Besar Tetap Pascasarjana Universitas Kristen Indonesia (UKI) Jakarta  
Guru Besar Luar Biasa Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta (UNJ)

## Pendahuluan

Seiring dengan perkembangan zaman dan tuntutan perkembangan teknologi serta globalisasi, dinamika dosen sehingga pemerintah melakukan sertifikasi tujuan ke depan adalah membentuk perilaku dosen yang berkarakter antara lain; jujur, peduli, cerdas, dan tangguh.

Hari Pendidikan Nasional tanggal 2 Mei 2012 baru saja kita peringati. makna yang terkandung dalam peringatan tersebut, adalah semangat untuk terus berjuang dan membangun manusia Indonesia yang berkualitas. Pembangunan Pendidikan Nasional, peran guru sangat menentukan keberhasilannya, Dosen adalah Profesi, yang memuat, selain tuntutan Standar Kompetensi (Keahlian), juga Standar Moral tertentu. Profesi juga berkaitan dengan bidang pekerjaan yang memberi pelayanan khusus dalam masyarakat, tanpa bermaksud mencari keuntungan pribadi. Karena pelayanan profesional mengandaikan adanya keahlian khusus pada si pemegang profesi dan keahlian tersebut dibutuhkan dan tidak ada pada klien, maka berdasarkan keahlian khususnya, secara manusiawi terbuka kemungkinan terjadinya eksploitasi oleh kaum profesional terhadap subyek layanannya., meskipun ini bertentangan dengan sifat layanan profesional. Dengan demikian, bahwa “Profesi” mengandung kemungkinan terjadinya penyalahgunaan. Menjadi jelas bahwa “Profesi” tidak dapat dilepaskan dari “Etika”. Setiap Profesi, apabila ditempatkan dalam konteks fungsi pelayanannya bagi pemenuhan kebutuhan masyarakat umum dan perannya sebagai usaha mewujudkan kesejahteraan umum, maka tindakan profesional wajib secara moral dipertanggungjawabkan, karena Profesi, bukan hanya suatu cara untuk mencari nafkah, melainkan bidang pekerjaan yang menuntut Standar Kompetensi & Tanggung Jawab. Etika Profesi, menjadi isu pembicaraan banyak orang, karena dalam masyarakat modern untuk kebutuhan hidupnya semakin tergantung pada layanan pihak lain (*professional services*),. Agar fungsi pelayanan profesional untuk kesejahteraan hidup masyarakat dapat tetap terjamin, maka diperlukan “Etika Profesi”.

Etika Profesi, dapat dimaknai sebagai nilai-nilai dan azas-azas moral yang melekat pada pelaksanaan fungsi profesional tertentu dan wajib diperhatikan oleh pemegang profesi tersebut. Dimensi etis yang terkandung dalam profesi dosen, bahwa jabatan dan bidang kerja dosen bukan sekedar suatu cara untuk memperoleh nafkah atau mencari uang, tetapi atau jabatan pelayanan bagi pemenuhan salah satu

kebutuhan pokok manusia dalam masyarakat, yaitu kebutuhan akan pendidikan. Etika profesi bagi dosen mempunyai komitmen untuk menjaganya, artinya nilai-nilai dan azas-azas moral perlu diperhatikan sebagai pedoman para dosen dalam melaksanakan fungsi profesionalnya, seperti kewajiban untuk memegang azas kebenaran, keadilan, kejujuran, dan bersikap ilmiah. Tanggungjawab pendidik adalah tanggungjawab profesional dan sosial. Mengingat setiap profesi mempunyai fungsi sosial pelayanan bagi pemenuhan masyarakat, maka tanggungjawab sosial dosen sebagai profesi terletak pada pelaksanaan tanggungjawab profesionalnya..

Untuk dapat menjadi pendidik yang baik, seorang dosen harus dapat mengajar dengan baik, artinya :

- a. Menguasai bahan tidak cukup hanya mampu menghafalkan saja sebelum disampaikan didepan kelas, tetapi juga mengetahui, memahami, mampu menerapkan (situasional), mampu membuat analisis dan sintesis, kemudian mengevaluasinya sehingga mampu mengembangkan lebih lanjut.
- b. Menguasai isi, metode, dan dasar teoritis atau konseptual dari bidang studinya.
- c. Mampu menjelaskan dan mengajari proses bagaimana pengetahuan positif itu diperoleh serta mengembangkannya, mengingat ilmu pengetahuan terus berkembang sangat cepat perlu terus mengikuti perubahan-perubahan, sehingga apabila mau memberikan performance (pelaksanaan tugas) yang baik dalam tugasnya, maka kesediaan untuk terus membina diri diperlukan oleh pemegang profesi manapun, terutama profesi dosen, untuk membantu para mahasiswanya memiliki kemampuan akademik dan bahkan menciptakan Ilmu pengetahuan teknologi.
- d. Menguasai teknik dan metode pengajaran, meliputi : 1). Persiapan (tahu bagaimana menyusun Silabus dan membuat SAP); 2). Pelaksanaan (bagaimana mengelola kelas); 3). Evaluasi (tahu metode dan tehnik untuk melaksanakan evaluasi hasil belajar)
- e. Selain penguasaan materi bidang studi dan ketrampilan mengajar, tanggungjawab lain sebagai pendidik, adalah memiliki "*Integrity dan Self convidence*". Tidak semua orang yang pandai, mempunyai kualifikasi sebagai Pendidik, karen di dalam mendidik tidak hanya terkandung pengertian menularkan pengetahuan saja, melainkan juga melatih keterampilan dan menanamkan Nilai-nilai (*values and added*), artinya mampu terbentuknya sikap dan pandangan hidup yang benar dalam diri peserta didiknya. Nilai-nilai, seperti : nilai moral, nilai religius, nilai ilmiah, nilai ekonomis, dan sebagainya. Karena pendidikan Nilai, merupakan bagian integral dari keseluruhan

kegiatan pendidikan, untuk itu diperlukan “Integritas dan Kepercayaan diri” sebagai pendidik. Integritas pribadi, maksudnya suatu pribadi yang utuh, jujur, mempunyai pendirian, dan sikap pandangan hidup yang sehat.

Dosen yang memiliki integritas, tahan terhadap hal-hal yang tidak diduga-duga, artinya sikapnya tetap tenang menghadapi kemunduran bahkan apabila tertimpa ketidakadilan atau fitnah. Mereka tidak dihanyutkan oleh kesulitan-kesulitan yang dihadapi, melainkan dengan tenang menghadapi kesulitan-kesulitan, tekun, tabah dan maju terus atas jalan yang benar. Orang yang memiliki integritas, tidak akan berkata bohong, menipu, yang dia katakan apa adanya dengan jujur. Bahkan dia memiliki keberanian, daya tahan, dan ketenangan. Sedangkan percaya diri yang tinggi, ditandai dengan adanya keseimbangan emosional, kemampuan berdisiplin, bertanggungjawab, dan berdedikasi dalam tugas. Seorang dosen yang jujur dan bertanggungjawab dalam penulisan ilmiah, sehingga selalu mengacu kepada kode etik kepengarangan dan menghindari diri dari segala bentuk Plagiarisme. Untuk itulah diperlukan Integritas dan kepercayaan diri sehingga, dosen akan lebih efektif serta akan berhasil menanamkan nilai ilmiah pada diri mahasiswanya, nilai-nilai (seperti; nilai kedisiplinan, kejujuran, keadilan) itu terpatneri sebagai “etos” dalam dirinya dan memberi teladan untuk memegang dan mempertahankan nilai-nilai tersebut.

- f. Sikap Adil terhadap Mahasiswa, Rekan Dosen, dan Lembaga Seorang dosen dapat dikatakan melanggar kaidah keadilan yang mengikat profesi, apabila dia tidak memperlakukan mahasiswa sesuai dengan ketentuan obyektif yang telah disepakati/ditetapkan bersama, apakah dalam bentuk pedoman studi atau peraturan perkuliahan yang berlaku di kampus yang bersangkutan. Dosen juga perlu menjaga adanya “*affective neutrality*”, seperti misalnya dalam pemberian tugas dan penilaian tidak dipengaruhi oleh keterlibatan emosionalnya. Adil terhadap sesama rekan dosen, misal dosen senior yang takut kedudukannya tergeser oleh yang junior kemudian banyak memberikan tuntutan yang mempersulit kenaikan jenjang akademis maupun kepangkatan. Selanjutnya, bersikap adil terhadap lembaga pendidikan tempat dosen bekerja, berarti melaksanakan tugas dan kewajiban sesuai dengan aturan akademis dan aturan kepegawaian yang telah disepakati bersama, misalnya hanya banyak menuntut imbalan tetapi tidak menunjukkan jasa yang nyata, demikian pula sebaliknya lembaga terhadap dosennya.

- g. Komitmen terhadap profesinya Setiap dosen perlu memiliki sikap komitmen terhadap profesinya, karena selain hal tersebut akan mendorong munculnya semangat dan dedikasi melaksanakan tugas-tugas yang diembannya, sikap demikian juga akan mampu menggugah minat dan inspirasi mahasiswa, dengan demikian tidak hanya menularkan segi kognitif, tetapi juga affektif dalam pendidikan keilmuan bidang studi yang diajarkannya. Akhirnya untuk direnungkan, bahwa : “Tidak ada satu perbuatan besar dapat dilakukan tanpa adanya komitmen terhadap apa yang dibuat”.

## Pembahasan

### Dosen (*Lecture*)

Dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama transformasi, pengembangan, dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, dan teknologi, serta seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (UU.RI No. 14/2005, dan PP.RI No.17/2009)

Dosen sebagai tenaga edukatif harus mampu menampilkan sikap yang bukan hanya pandai mengajar tetapi juga mendidik. Ada ungkapan guru kencing berdiri, murid kencing berlari.

Dosen adalah guru yang mempunyai tanggung jawab untuk mencerdaskan mahasiswa dengan mentransfer ilmu pengetahuan kepada mahasiswa. Sesuai dengan nilai-nilai yang terkandung dalam ungkapan Soko Guru Pendidik (Pahlawan Nasional) Ki Hajar Dewantoro: ***Ing ngarso sungtulodo, ing madio mangun karso, dan tut wuri handayani.*** Ungkapan tersebut mengandung makna universal dan pentingnya peran seorang dosen, yang memiliki peran ketika berada di belakang (mampu mendorong), di tengah (mampu menggerakkan) dan di depan harus mampu menjadi contoh/teladan bagi yang diajarkan. Berkaitan dengan peran yang harus dijalankan maka seorang dosen harus mencerminkan sikap dan tingkah laku yang baik bagi mahasiswa “*Dosen harus memiliki sikap dan jiwa mendidik*”. Dalam pelaksanaan tugasnya dosen harus mampu mendidik, mengajar, membimbing, membina mahasiswa menjadi seorang sarjana yang bukan hanya pintar, cerdas, hebat, dan membanggakan tetapi juga memiliki etika. Untuk itu dosen tidak dibenarkan melakukan tindakan yang mencoreng atau merendahkan martabatnya di mata orang lain, khususnya para mahasiswa.

Tindakan dosen yang melakukan plagiat karya ilmiah, menjual belikan nilai, membuat skripsi/tesis/disertasi mahasiswa dengan bayaran sejumlah uang, meminta/menyuruh mahasiswa memberi sesuatu yang berkaitan dengan nilai, dan masih banyak lagi contoh yang lainnya, merupakan tindakan yang tidak sesuai dengan etika. Tindakan-tindakan yang tidak sesuai etika, yang sering terjadi antara lain; dosen yang jarang masuk kelas, melupakan gantikan waktu masuk kelas (pengisian presensi), tidak memeriksa tugas-tugas mahasiswa dengan benar, mengeluarkan/menyerahkan nilai terlambat, sering terlambat masuk kelas tetapi cepat keluarnya, marah-marah pada mahasiswa tanpa sebab, menyuruh mahasiswa datang ke rumah untuk mengerjakan sesuatu, memperlambat pelaksanaan tugas akademis lainnya, merasa hebat sendiri, sombong (arogan), angkuh, kurang menghargai pendapat mahasiswa.

Dosen harus mampu melakukan koordinasi dengan Pegawai tetap atau honorer dilingkungan lembaga perguruan tinggi. Agar unsur pendukung bagi pelaksanaan proses pembelajaran, yang mengurus kepentingan dan kebutuhan mahasiswa, dosen dan pegawai secara keseluruhan dapat berjalan dan terkordinasi dengan baik. Pegawai sebagai unsur yang memberi pelayanan kepada warga kampus maka pegawai juga dituntut untuk bersikap dan bertingkah laku yang sepatutnya dalam melaksanakan tugas dengan baik; cepat dan tepat tanpa diskriminasi. Pegawai harus bersikap arif, jujur, bertanggung jawab, profesional, disiplin, tidak korup, sabar, dan tidak arogan.

Dosen harus mampu melayani mahasiswa sebagai orang yang berada pada posisi minta dilayani atau membutuhkan harus senantiasa menjunjung tinggi sikap dan budi pekerti yang luhur. Sebagai cerminan seorang intelektual yang selalu mengedepankan dan memperjuangkan keadilan dan kebenaran. Mahasiswa harus bersikap sopan santun, hormat menghormati, saling menghargai, jujur, sportif, tenggang rasa, tidak menang sendiri, harus alergi dengan kebohongan, jauh dari kesombongan, selalu berfikir positif, rasional, memiliki daya kritis tinggi, berwawasan luas, selalu optimis, mengedepankan kebenaran dan keadilan.

Dosen, mahasiswa, dan pegawai adalah tiga unsur yang menopang bagi berdiri kokohnya suatu lembaga perguruan tinggi. Keberhasilan dan nama besar dari institusi merupakan cerminan dari sikap dan perilaku unsur penopang dalam melaksanakan kewajiban masing-masing yang berdasarkan tatanan nilai etika dan etiket. Masyarakat kampus akan hidup berdampingan secara harmonis apabila telah

melaksanakan aturan-aturan (hukum positif) yang mendasari pelaksanaan tugasnya masing-masing, berdampingan dengan norma atau nilai; etika dan etiket.

Dosen dalam melaksanakan tugas keprofesionalan, maka dosen berhak:

1. Memperoleh penghasilan di atas kebutuhan hidup minimum dan jaminan kesejahteraan sosial;
2. Mendapatkan promosi dan penghargaan sesuai dengan tugas dan prestasi kerja;
3. Memperoleh perlindungan dalam melaksanakan tugas dan hak atas kekayaan intelektual;
4. Memperoleh kesempatan untuk meningkatkan kompetensi, akses sumber belajar, informasi, sarana dan prasarana pembelajaran, serta penelitian dan pengabdian kepada masyarakat;
5. Memiliki kebebasan akademik, mimbar akademik, dan otonomi keilmuan;
6. Memiliki kebebasan dalam memberikan penilaian dan menentukan kelulusan peserta didik; dan
7. Memiliki kebebasan untuk berserikat dalam organisasi profesi/organisasi profesi keilmuan.

Pemerintah memberikan tunjangan kehormatan kepada profesor yang diangkat oleh penyelenggara pendidikan tinggi atau satuan pendidikan tinggi setara 2 (dua) kali gaji pokok profesor yang diangkat oleh Pemerintah pada tingkat, masa kerja, dan kualifikasi yang sama. Demikian juga dosen yang sudah tersertifikasi oleh Diknas mendapat tunjangan profesi sesuai ketentuan yang ditetapkan pemerintah.

Dosen berhak memperoleh cuti sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain cuti tersebut, dosen juga dapat memperoleh cuti untuk studi dan penelitian atau untuk pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, seni, budaya, dan/atau olahraga dengan tetap memperoleh gaji pokok, tunjangan yang melekat pada gaji, serta penghasilan lainnya berupa tunjangan profesi, tunjangan khusus, tunjangan kehormatan, serta maslahat tambahan yang terkait dengan tugas sebagai dosen secara penuh.

Cuti untuk studi dan penelitian tersebut diberikan oleh pimpinan perguruan tinggi kepada dosen yang mempunyai jabatan fungsional sebagai berikut:

1. Asisten ahli atau Lektor berhak mendapatkan cuti 5 (lima) tahun sekali;
2. Lektor Kepala atau profesor berhak mendapatkan cuti 4 (empat) tahun sekali.

Studi dan penelitian meliputi kegiatan:

1. Pendidikan formal dan non gelar;

2. Penelitian;
3. Penulisan buku teks;
4. Praktik kerja di dunia usaha atau dunia industri yang relevan dengan tugasnya;
5. Pelatihan yang relevan dengan tugasnya;
6. Pengabdian kepada masyarakat;
7. Magang pada satuan pendidikan tinggi lain; atau kegiatan lain yang sejenis.

Masa kerja dosen yang diangkat oleh Pemerintah maupun yang diangkat pada satuan pendidikan tinggi yang diselenggarakan oleh masyarakat dapat ditempatkan pada jabatan struktural sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Republik Indonesia.

Dosen dapat diberhentikan dengan hormat dari jabatan sebagai dosen karena:

1. Meninggal dunia,
2. Mencapai batas usia pensiun, pada usia 65 (enam puluh lima) tahun, namun Profesor (Guru Besar) yang berprestasi dapat diperpanjang batas usia pensiunnya sampai 70 (tujuh puluh) tahun atau atas permintaan sendiri;
3. Tidak dapat melaksanakan tugas secara terus-menerus selama 12 (dua belas) bulan karena sakit jasmani dan/atau rohani; atau
4. Berakhirnya perjanjian kerja atau kesepakatan kerja bersama antara dosen dan penyelenggara pendidikan.

Dosen dapat diberhentikan tidak dengan hormat dari jabatan sebagai dosen karena:

1. Melanggar sumpah dan janji jabatan;
2. Melanggar perjanjian kerja atau kesepakatan kerja bersama; atau
3. Melalaikan kewajiban dalam menjalankan tugas selama 1 (satu) bulan atau lebih secara terus-menerus.

Pemerintah pusat, pemerintah daerah, masyarakat, organisasi profesi, dan/atau satuan pendidikan tinggi wajib memberikan perlindungan terhadap dosen dalam pelaksanaan tugasnya meliputi perlindungan hukum, perlindungan profesi, serta perlindungan keselamatan dan kesehatan kerja.

Perlindungan hukum mencakup perlindungan terhadap tindak kekerasan, ancaman, perlakuan diskriminatif, intimidasi, atau perlakuan tidak adil dari pihak peserta didik, orang tua peserta didik, masyarakat, birokrasi, dan/atau pihak lain.



Perlindungan profesi mencakup perlindungan terhadap pelaksanaan tugas dosen sebagai tenaga profesional yang meliputi pemutusan hubungan kerja yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan, pemberian imbalan yang tidak wajar, pembatasan kebebasan akademik, mimbar akademik, dan otonomi keilmuan, serta pembatasan/pelarangan lain yang dapat menghambat dosen dalam pelaksanaan tugas.

Perlindungan keselamatan dan kesehatan kerja meliputi perlindungan terhadap risiko gangguan keamanan kerja, kecelakaan kerja, kebakaran pada waktu kerja, bencana alam, kesehatan lingkungan kerja, dan/atau risiko lain.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama transformasi, pengembangan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan, dan teknologi, serta seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

### **Etika (*Ethics*)**

Pengertian ETIKA dan ETIKET; ETIKA, adalah falsafah moral dan merupakan pedoman cara hidup yang benar, dilihat dari sudut budaya, susila dan agama (misalnya: menghormati orang tua, menjalankan ajaran agama, menghormati semua makhluk hidup); sedangkan ETIKET, adalah tatacara pergaulan yang baik antara sesama manusia (misalnya: tatacara makan, tatacara berkenalan, tatacara bertelepon, dll) (Tampubolon, 2012, p-235).

Dengan demikian Etika dan etiket memiliki persamaan dan perbedaan, kedua-duanya mengatur perilaku manusia, dimana etiket hanya berlaku dalam pergaulan (tergantung keberadaan orang lain) yang sifatnya relative. Etika jauh lebih absolute (mutlak) karena menyangkut manusia dari segi batin (*inners*), sedang etiket memandang manusia dari segi lahiriah.

Dosen adalah Profesi, yang memuat, selain tuntutan Standar Kompetensi (Keahlian), juga Standar Moral tertentu. Kata Profesi, dalam kamus besar Bahasa Indonesia, mempunyai arti “bidang pekerjaan yang dilandasi pendidikan keahlian tertentu”. Selain menuntut pendidikan keahlian khusus, Profesi juga berkaitan dengan bidang pekerjaan yang memberi pelayanan khusus dalam masyarakat, tanpa bermaksud mencari keuntungan pribadi. “Profesi” mengandung kemungkinan terjadinya penyalahgunaan. Oleh sebab itulah, maka menjadi jelas bahwa “Profesi” tidak dapat dilepaskan dari “Etika”.

Setiap profesi, apabila ditempatkan dalam konteks fungsi pelayanannya bagi pemenuhan kebutuhan masyarakat umum dan perannya sebagai usaha mewujudkan kesejahteraan umum, maka tindakan profesional wajib secara moral dipertanggung jawabkan, karena profesi, bukan hanya suatu cara untuk mencari nafkah, melainkan bidang pekerjaan yang menuntut “Standar Kompetensi & Tanggung Jawab”. Dalam masyarakat modern untuk kebutuhan hidupnya semakin tergantung pada layanan pihak lain (layanan profesional), seperti kebutuhan dasar pangan, sandang, papan, pendidikan, sehingga dalam masyarakat modern semakin terdifferensiasinya fungsi-fungsi dan mengkhusus, dan hanya orang-orang yang memiliki pendidikan serta keahlian tertentu mempunyai kewenangan untuk melaksanakan fungsi tersebut. Dalam situasi seperti ini, agar fungsi pelayanan profesional untuk kesejahteraan hidup masyarakat yang ada tetap terjamin, maka diperlukan “Etika Profesional”.

Profesi, artinya menuntut pengetahuan dan keahlian khusus. Apabila jabatan dan bidang kerja Dosen dikategorikan Profesi, maka Etika Profesi juga berlaku untuknya. Etika Profesi, dapat dimengerti sebagai nilai-nilai dan azas-azas moral yang melekat pada pelaksanaan fungsi profesional tertentu dan wajib diperhatikan oleh pemegang profesi tersebut. Dimensi etiket yang terkandung dalam profesi dosen, bahwa jabatan dan bidang kerja dosen bukan sekedar suatu cara untuk memperoleh nafkah atau mencari uang, tetapi suatu jabatan pelayanan bagi pemenuhan salah satu kebutuhan pokok manusia dalam masyarakat, yaitu kebutuhan akan pendidikan. Etika profesi bagi dosen, berkaitan dengan “Standar Integritas Profesional” dalam mana para dosen sebagai pemegang profesi perlu mempunyai komitmen untuk menjaganya, artinya nilai-nilai dan azas-azas moral perlu diperhatikan sebagai pedoman para dosen dalam melaksanakan fungsi profesionalnya, seperti kewajiban untuk memegang azas kebenaran, keadilan, kejujuran, dan bersikap ilmiah.

Sikap Etis apa yang harus dimiliki Dosen antara lain :

**1). *Tanggung jawab sebagai Pendidik***, Tanggungjawab pendidik adalah tanggungjawab profesional dan sosial. Setiap profesi mempunyai fungsi sosial pelayanan bagi pemenuhan masyarakat, maka tanggungjawab sosial dosen sebagai profesi terletak pada pelaksanaan tanggungjawab profesionalnya.

Secara etimologis, kata dosen berasal dari bahasa Latin : *docere*, mengajar, artinya menunjuk pada tugas pokok mengajar. Tanggungjawab sebagai pendidik, dituntut menguasai dan memiliki hal-hal yang berhubungan dengan

pelaksanaan tugas kepengajaran. Untuk dapat menjadi pendidik yang baik, seorang dosen juga perlu dapat mengajar dengan baik, artinya :

- a. Menguasai, mengetahui, memahami, mampu menerapkan, mampu membuat analisis dan sintesis bahan pembelajaran, kemudian mengevaluasinya sehingga mampu mengembangkan lebih lanjut.
- b. Menguasai isi, metode, dan dasar teoritis atau konseptual dari bidang studinya
- c. Mampu menjelaskan dan mengajari proses bagaimana pengetahuan positif itu diperoleh serta mengembangkannya, mengingat ilmu pengetahuan terus berkembang sangat cepat perlu terus mengikuti perubahan-perubahan, sehingga apabila mau memberikan performance (pelaksanaan tugas) yang baik dalam tugasnya, maka kesediaan untuk terus membina diri diperlukan oleh pemegang profesi manapun, terutama profesi dosen, untuk membantu para mahasiswanya memiliki kemampuan akademik dan bahkan menciptakan Ilmu pengetahuan dan teknologi.
- d. Menguasai teknik dan metode pengajaran, mulai dari :
  - a). Persiapan (tahu bagaimana menyusun Silabus dan membuat SAP).
  - b). Pelaksanaan (cara mengelola kelas).
  - c). Evaluasi (metode dan tehnik untuk melaksanakan evaluasi hasil belajar)
  - d). Selain penguasaan materi bidang studi dan ketrampilan mengajar, tanggungjawab lain sebagai pendidik, adalah memiliki Ketangguhan atau “Integritas dan Kematangan Pribadi”.

Tidak semua orang yang pandai, mempunyai kualifikasi sebagai Pendidik, karena di dalam mendidik tidak hanya terkandung pengertian menularkan pengetahuan saja, melainkan juga melatih keterampilan dan menanamkan nilai-nilai (*added values*) artinya; mampu membentuk sikap dan pandangan hidup yang benar dalam diri peserta didiknya. Nilai-nilai, seperti : nilai moral, nilai religius, nilai ilmiah, nilai ekonomis, dan sebagainya. Karena pendidikan Nilai, merupakan bagian integral dari keseluruhan kegiatan pendidikan, untuk itu diperlukan “Integritas dan Kematangan Pribadi” sebagai pendidik. Ketangguhan, maksudnya suatu pribadi yang utuh, jujur, mempunyai pendirian, dan sikap pandangan hidup yang sehat. Dosen yang memiliki integritas, tahan terhadap hal-hal yang tidak diduga-duga, artinya sikapnya tetap tenang menghadapi kemunduran bahkan apabila tertimpa ketidakadilan atau difitnah.. Dosen tidak dihanyutkan oleh kesulitan-kesulitan yang dihadapi, melainkan dengan tenang menghadapi kesulitan-kesulitan, tekun, tabah dan maju terus atas jalan yang benar.

Orang yang memiliki integritas, tidak akan berkata bohong (membohong) dengan alasan apapun, menipu, yang dikatakan apa adanya secara jujur, bahkan dia memiliki keberanian, daya tahan, dan ketenangan.

Sedangkan kepercayaan diri yang tinggi, ditandai adanya keseimbangan emosional, kemampuan berdisiplin, bertanggungjawab, dan berdedikasi dalam tugas. Seorang dosen yang jujur dan bertanggungjawab dalam penulisan ilmiah, kalau ia menepati kode etik kepengarangan semestinya menghindarkan diri dari segala bentuk Plagiarisme. Untuk itulah diperlukan Integritas dan Kepercayaan diri yang tinggi. Dosen akan lebih efektif lebih berhasil menanamkan nilai ilmiah pada diri mahasiswanya, apabila nilai-nilai (seperti nilai kedisiplinan, kejujuran, keadilan, dan memiliki pengharapan) itu “diterjemahkan dan implementasikan” dalam dirinya dan memberi teladan untuk memegang nilai-nilai tersebut.

**2). Sikap Adil terhadap Mahasiswa, Teman Sejawad Dosen, dan Lembaga.** Maka sebagai dosen dapat dikatakan melanggar kaidah keadilan yang mengikat profesi, jika dosen tidak memperlakukan mahasiswa sesuai dengan ketentuan obyektif yang telah disepakati/ditetapkan bersama (komitmen bersama), apakah dalam bentuk pedoman studi atau peraturan perkuliahan yang berlaku di kampus yang bersangkutan. Dosen juga perlu menjaga adanya “*affective neutrality*”, seperti misalnya dalam pemberian tugas dan penilaian tidak dipengaruhi oleh keterlibatan emosionalnya. Adil terhadap sesama rekan dosen, misal dosen senior yang takut kedudukannya tergeser oleh yang junior kemudian banyak memberikan tuntutan yang mempersulit kenaikan jenjang akademis maupun kepangkatan. Selanjutnya, bersikap adil terhadap lembaga pendidikan tempat dosen bekerja, berarti melaksanakan tugas dan kewajiban sesuai dengan aturan akademis dan aturan kepegawaian yang telah disepakati bersama, misalnya hanya menuntut imbalan tetapi tidak menunjukkan jasa yang nyata, demikian pula sebaliknya lembaga terhadap dosennya.

**3). Komitmen terhadap profesinya.** Setiap dosen perlu memiliki sikap komitmen terhadap profesinya, karena selain hal tersebut akan mendorong munculnya semangat dan dedikasi melaksanakan tugas-tugas yang diembannya, sikap demikian juga akan mampu menggugah minat dan inspirasi mahasiswa, dengan demikian tidak hanya menularkan segi kognitif, tetapi juga affektif dalam pendidikan keilmuan bidang studi yang diajarkannya. Tidak ada satu perbuatan besar dapat dilakukan tanpa adanya komitmen terhadap apa yang akan dilakukan.

## **Disiplin (*Diciplin*)**

Disiplin merupakan kombinasi etika dan etiket yang menjadi tatanan dalam melakukan perilaku teratur dan terarah. Model Mayer dalam elemen kunci sukses (Mayer, 2007) dinyatakan sebagai sesuatu keharusan yang pantas kita miliki dalam kehidupan kita. Meyer menyatakan jika seseorang memiliki disiplin dalam melakukan aktivitasnya agar dapat tercapai, maka kita harus memiliki:

- 1). *Nilai*. Kita harus percaya dengan segenap hati pada apa yang sedang kita kerjakan. Apabila kita percaya, akan muncul efek yang menguatkan, sehingga kita akan berupaya untuk mendisiplinkan diri hingga tujuan terwujud.
- 2). *Sasaran*. Apabila mempunyai sasaran yang sangat jelas, realistik, spesifik dan kita percayai, tentu kita akan berupaya dengan segenap hati untuk mendisiplinkan diri agar sasaran itu benar-benar dapat terwujud.
- 3). *Prioritas*. Sasaran harus direalisasikan agar terwujud, dan urutan tindakan yang akan membuat sasaran itu dapat tercapai. Adakalanya kita harus menetapkan prioritas yang jelas dalam setiap tindakan, karena tindakan yang benar akan melahirkan hasil yang benar. Dengan melakukan urutan dan tindakan yang benar yang dilandasi dengan alasan yang benar, kita akan mampu mempertahankan disiplin sehingga bisa mencapai sasaran itu.
- 4). *Ketekunan*. Ketekunan akan membuat kita mampu untuk mencapai prestasi yang maksimal. Karena dengan ketekunan kita bisa mempertahankan disiplin. Perlu keyakinan bahwa kita dapat melakukan apa saja dan menjadi apa saja, bila kita tekun melakukannya.
- 5). *Dorongan hati*. Dorongan hati ini mampu membuat diri kita termotivasi (*inners*). Motivasi yang kuat untuk mengejar impian dengan sendirinya akan mendisiplinkan diri. Kita semua akan menuai apa yang telah ditabur, hasil yang baik tidak datang begitu saja. Apabila kita menabur disiplin, kita akan menuai keberhasilan dalam hidup. Disiplin tidak datang dengan sendirinya. Yang pasti disiplin itu harus kita ciptakan sendiri, kita upayakan dan di latih secara berkesinambungan. Bila kita bisa melaksanakan dalam hidup kita, maka kita akan menuai hasil sesuai yang kita harapkan. Untuk sukses dalam hidup ini, kita harus mendisiplinkan diri untuk melakukan tindakan - tindakan yang benar, sehingga menghasilkan buah-buah yang baik pula.

*Membentuk disiplin diri.* Penjelasan filosofi yang terbaik mengenai bagaimana membangun disiplin diri adalah suatu analogi. Disiplin diri itu seperti olahraga, semakin kita melatihnya, semakin kuat dan atletis fisik kita. Semakin kita

tidak melatihnya, akan semakin kita lemah dan lamban. Demikian juga halnya semua orang mempunyai kekuatan fisik yang berbeda, kita semua memiliki tingkat disiplin yang berbeda juga. Setiap orang memiliki disiplin diri, dianalogikan apabila kita mampu menahan napas selama beberapa detik, itu berarti kita memiliki disiplin diri. Dengan demikian, tidak semua orang dapat mengembangkan disiplin mereka pada tingkat yang sama. Diperlukan otot untuk membangun fisik. Untuk membangun disiplin diri, kita memerlukan disiplin diri. Cara untuk membangun disiplin diri analoginya sama dengan melakukan angkat beban untuk membangun fisik. Pengertiannya dengan latihan mengangkat beban sampai mendekati batas kemampuan/kekuatan. Menjadi perhatian ketika kita mengangkat beban, kita mengangkat beban yang mampu kita angkat. Jangan kita memaksa otot-otot kita sampai kita tidak kuat lagi, beristirahat dahulu selanjutnya dicoba lagi, lama kelamaan dalam kurun waktu mungkin 1 minggu, atau bulan bahkan tahun kita akan dapat mengangkat beban yang lebih berat berlipat ganda.

Metode dasar untuk membangun disiplin diri hampir sama seperti diuraikan sebelumnya, adalah menjalani tantangan yang mampu kita selesaikan, tapi untuk menyelesaikannya kita harus bersusah payah dan mengerahkan segenap tenaga/kekuatan. Pengertiannya kita terus mencoba melakukan sesuatu dan gagal, dicoba lagi melakukannya setiap hari. Maksudnya bukan berarti kita harus melakukan sesuatu yang dapat dengan mudah kita lakukan. Kita tidak akan mendapatkan kekuatan dengan mengangkat beban yang tidak mampu kita angkat dan kita juga tidak akan mendapatkan kekuatan dengan mengangkat beban yang terlalu ringan. Kita harus memulai dengan beban/tantangan yang dapat kita angkat/jalani, tapi untuk melakukan hal itu, kita harus bersusah payah sampai mendekati batas kekuatan kita.

*Latihan progresif* berarti sekali kita sukses, maka kita menaikkan tingkat tantangannya setingkat lebih tinggi. Apabila kita tetap mengangkat beban dengan berat yang sama setiap waktu, kita tidak akan bertambah kuat. Demikian halnya, jika kita gagal menantang diri kita sendiri dalam kehidupan, kita tidak akan mampu untuk mendisiplinkan diri. Adalah suatu kondisi kesalahan untuk memaksa diri kita terlalu keras saat kita membangun disiplin diri. Akan tetapi jika kita mencoba mengubah hidup kita dalam semalam dengan menetapkan lusinan tujuan untuk diri kita sendiri dan keesokan harinya kita berharap bisa mulai melakukan sesuatu untuk mencapai tujuan-tujuan itu secara konsisten, kita dapat dipastikan akan mengalami kegagalan. Perihal demikian sama seperti orang yang pergi ke tempat fitness untuk pertama kalinya dan mencoba mengangkat beban tiga ratus kilogram. Maka orang itu akan terlihat bodoh. Akan tetapi

jika kita hanya mampu mengangkat sepuluh kilogram beban, maka kita hanya bisa mengangkat sepuluh kilogram beban. Tidak perlu malu apabila kita memulai dari apa yang bisa kita lakukan. Dengan demikian cara pelatihan, akan membuat kita menjadi semakin kuat. Demikian halnya apabila sekarang kita sangat tidak disiplin, kita masih dapat menggunakan sedikit disiplin yang kita miliki untuk dilatih sehingga kita dapat menjadi semakin disiplin. Semakin kita disiplin, hidup ini akan semakin mudah untuk kita dijalani. Tantangan yang pada mulanya terlihat mustahil bagi kita untuk dijalani, akhirnya akan tampak seperti mainan anak-anak. Saat kita semakin kuat, berat beban yang sama akan terasa semakin ringan. Usahakan jangan membandingkan diri kita dengan orang lain, sikap demikian tidak akan menolong. Tetapi jika kita berpikir bahwa kita lemah, orang lain akan tampak lebih kuat. Sebaliknya, apabila kita berpikir bahwa kita kuat, orang lain akan tampak lebih lemah, tidak ada gunanya melakukan hal tersebut. Perlu introspeksi diri kita bahwa kita memiliki kemampuan sendiri dan bercita-citalah bahwa kita akan semakin kuat saat kita tetap konsisten melatih diri.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa disiplin berkaitan dengan kendali diri untuk dapat membedakan mana yang benar dan mana yang tidak benar dalam mengarahkan perilaku yang bertanggung jawab dalam capaian tujuan hidup jangka panjang.

### **Mutu Pelayanan (*Service quality*)**

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di perguruan tinggi agar dapat berjalan dengan baik, dibutuhkan upaya dan komitmen secara kontinyu dari seluruh komponen dosen dan pegawai administrasi (unsur penunjang) yang membidangi akademik secara bersama-sama untuk memberi pelayanan akademik bagi mahasiswa secara optimal.

Kualitas pelayanan/jasa pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diperoleh atau diterima secara nyata oleh mereka dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan. Apabila realita / kenyataan sama dengan yang diharapkan, pelayanan dapat dikatakan bermutu. Sebaliknya apabila kenyataan kurang dari yang diharapkan, pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu.

Definisi Kualitas pelayanan dapat menjelaskan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang diterima mereka.

Dimensi jasa pendidikan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

**1. Bukti Fisik (*tangible*);** Bukti fisik berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan yang tercantum dalam pasal Pasal 42 bab VII. Standar Sarana dan Prasarana Pendidikan yang berisi sebagai berikut :

(1) Setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana yang meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai, serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.

(2) Setiap satuan pendidikan wajib memiliki prasarana yang meliputi lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel kerja, ruang unit produksi, ruang kantin, instalasi daya dan jasa, tempat berolahraga, tempat beribadah, tempat bermain, tempat berkreasi, dan ruang/tempat lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.

**2. Keandalan (*reliability*);** Berupa kemampuan memberikan pelayanan *yang dijanjikan* dengan segera atau cepat, akurat, dan memuaskan.

**3. Daya Tanggap (*responsiveness*);** Seperti kemauan/kesediaan para staff untuk membantu para peserta didik dalam memberikan *pelayanan cepat tanggap*.

**4. Jaminan (*assurance*);** Meliputi pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap peserta didik, serta memiliki *sifat dapat dipercaya*, bebas dari bahaya dan keragu-raguan. Seperti yang tercantum dalam pasal 28 Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005, yang berisi : Pendidik harus memiliki kualifikasi akademik dan kompetensi sebagai agen pembelajaran, sehat jasmani dan rohani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional.

**5. Empati (*empathy*);** Berupa kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi dengan baik, perhatian pribadi, dan *memahami kebutuhan peserta didiknya*.

Pada dasarnya dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi harapan dan kenyataan, menurut Maxwell ada enam dimensi kualitas jasa pendidikan yaitu:

- 1). Akses yang berhubungan dengan kemudahan mendapatkan jasa pendidikan yang diperoleh di tempat yang mudah dijangkau pada waktu yang tepat dan nyaman.
- 2). Kecocokan dengan tingkat kebutuhan pelanggan, yaitu kecocokan akan profil tingkat pendidikan populasi dan kelompok yang membutuhkannya.
- 3). Efektivitas yang berhubungan dengan adanya kemampuan penyaji jasa pendidikan (staf pengajar) untuk melayani atau menciptakan hasil yang diinginkan.



- 4). Ekuitas yang berhubungan dengan distribusi sumber-sumber pelayanan lembaga pendidikan yang adil dalam suatu sistem yang didukung secara umum.
- 5). Diterima secara sosial yang berhubungan dengan kondisi lingkungan, komunikasi dan kebebasan, atau keleluasaan pribadi.
- 6). Efisiensi dan ekonomis yang mengacu kepada pengertian layanan terbaik untuk besarnya biaya yang tepat.

Konsep Manajemen Mutu Terpadu (Panduan Manajemen Sekolah, 2000) keberhasilan sekolah diukur dari tingkat kepuasan pelanggan, baik internal maupun eksternal. Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan pelayanan sama atau melebihi harapan pelanggan. Dilihat jenis pelanggannya, maka sekolah dikatakan berhasil jika :

- 1). Siswa puas dengan layanan sekolah, antara lain puas dengan pelajaran yang diterima, puas dengan perlakuan oleh guru maupun pimpinan, puas dengan fasilitas yang disediakan sekolah. Pendek kata, siswa menikmati situasi sekolah.
- 2). Orang tua siswa puas dengan layanan terhadap anaknya maupun layanan kepada orang tua, misalnya puas karena menerima laporan periodik tentang perkembangan siswa maupun program-program sekolah.
- 3). Pihak pemakai/penerima lulusan (perguruan tinggi, industri, masyarakat) puas karena menerima lulusan dengan kualitas sesuai harapan.
- (4). Guru dan karyawan puas dengan pelayanan sekolah, misalnya pembagian kerja, hubungan antar guru/karyawan/pimpinan, gaji/honorarium, dan sebagainya.

Dalam melakukan evaluasi kualitas layanan jasa pendidikan diperlukan pendekatan yang komprehensif karena jasa pendidikan merupakan jasa yang memiliki karakteristik sangat kompleks dibandingkan jasa lainnya. Jasa pendidikan padat modal, investasi bidang pendidikan yang berkualitas dan memiliki *value* dari pengguna jasa pendidikan. Saat ini memerlukan padat modal yang besar di samping padat karya (memerlukan tenaga SDM) yang memiliki dedikasi, kapabilitas, maupun skill yang spesifik.

Ada dua pendekatan untuk memberikan pelayanan yang bermutu kepada pengguna jasa pendidikan, yaitu sebagai berikut:

- 1). Merupakan suatu **model interaktif** manajemen layanan yang mencerminkan hubungan antara lembaga pendidikan dengan para pengguna jasa pendidikan (siswa/mahasiswa). Model ini terdiri dari 3 elemen, yaitu : a) *Strategi Layanan (Service Layanan)* yakni strategi untuk memberikan layanan dengan mutu yang sebaik-baiknya

kepada para pengguna jasa. Strategi layanan yang efektif harus didasari oleh konsep yang mudah untuk dimengerti oleh seluruh individu dalam lembaga pendidikan.

b) *Sumber Daya Manusia yang memberikan pelayanan*, terdapat tiga kelompok SDM yang memberikan layanan, yaitu SDM kelompok pertama: adalah Staf pengajar (dosen) yang berhadapan secara langsung dengan pelanggan dalam proses pembelajaran. Kelompok SDM kedua; adalah mereka yang menyiapkan sarana proses pembelajaran (alat untuk memperlancar proses pembelajaran) serta kelompok SDM ketiga; adalah penjaga keamanan sekolah. Semua kelompok SDM tetap diperlukan untuk memusatkan perhatian pada para pelanggan dengan cara mengetahui siapa pelanggan lembaga pendidikan tersebut, apa saja kebutuhan para pelanggan, dan mencari tahu bagaimana cara memenuhi/memuaskan kebutuhannya.

c) *Sistem Layanan (service system)*; Prosedur atau tata cara untuk memberikan layanan kepada para pelanggan yang melibatkan seluruh fasilitas fisik yang dimiliki dan sumber daya manusia yang ada. Sistem ini harus layanan yang efektif adalah kemudahan untuk memberikan layanan dengan sistem yang hampir tidak kelihatan oleh pelanggan.

## 2). Pendekatan ***Total Quality Service (TQS)***

Total quality service atau layanan mutu terpadu adalah suatu keadaan ketika sebuah lembaga pendidikan memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan bermutu kepada para pelanggan maupun pemilik lembaga pendidikan (pemerintah atau yayasan) dan pegawainya. TQS ini memiliki 5 elemen yang saling terkait satu sama lain, yaitu :

**a) Riset Pasar dan Pelanggan (*market and customer research*)**. Riset pasar adalah kegiatan penelitian terhadap struktur dan dinamika pasar tempat lembaga pendidikan berada yang meliputi identifikasi segmen pasar (analisis; geografis, demografis, psikografis) dan analisis kekuatan dan kelemahan yang terdapat di dalam pasar itu sendiri. (1). Kenali Pelanggan (2). Rumuskan kebutuhan Pelanggan. (3). Ciptakan kelebihan produk yang dapat memenuhi kebutuhan Pelanggan.

**b). Merumusan Strategi (*strategy formulation*)**; atau menetapkan grand strateginya. (4). Susun proses yang mampu menghasilkan kelebihan produk dibawah kondisi operasi. (5). Tranfer/aplikasikan proses ke operasi.

Usaha Peningkatan Mutu Layanan (*Total Quality Service*) Pendidikan dilakukan dengan:

a). *Fokus pada Pengguna Jasa Pendidikan (Pelanggan)*; Kepuasan pengguna jasa pendidikan merupakan factor yang sangat penting dalam TQM (*Total Quality Management*). Oleh sebab itu, identifikasi pengguna jasa pendidikan dan kebutuhan

mereka merupakan aspek yang krusial. Langkah pertama TQM adalah memandang siswa/mahasiswa sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan baik.

b). *Kepemimpinan*; Sadar akan kualitas dalam lembaga pendidikan tergantung kepada faktor intangibles, terutama sikap manajemen tingkat atas (pimpinan perguruan tinggi/rektorat) terhadap kualitas jasa pendidikan. Pencapaian tingkat kualitas bukan hasil penerapan jangka pendek untuk meningkatkan daya saing, melainkan melalui implementasi TQM yang mensyaratkan kepemimpinan yang kontinyu. Kualitas manajerial pimpinan harus dapat memberikan inspirasi pada semua jajaran manajemen agar mampu memperagakan kualitas kepemimpinan yang sama, yang diperlukan untuk mengembangkan budaya TQM. Keterlibatan langsung pemimpin lembaga pendidikan sangat penting. c). *Perbaikan yang berkesinambungan*: Perbaikan yang berkesinambungan berkaitan dengan komitmen (*continuous quality improvement* atau CQI) dan proses (*continuous process improvement*). Komitmen terhadap kualitas dimulai dengan pernyataan dedikasi pada misi dan visi bersama, serta pemberdayaan semua partisipan kolektif untuk secara inkremental mewujudkan visi tersebut (Lewis dan Smith, 1994).

Perbaikan yang berkesinambungan tergantung kepada dua unsur. Pertama, mempelajari proses, alat, dan ketrampilan yang tepat. Kedua, menerapkan ketrampilan baru pada *small achievable projects*. Upaya perbaikan kualitas secara berkesinambungan dalam lembaga pendidikan harus menggunakan pendekatan sistem terbuka atas fungsi inti lembaga pendidikan, yaitu *student learning*.

Terdapat tiga pendekatan yang digunakan untuk menjamin kualitas lembaga pendidikan, yaitu (1) Pendekatan akreditasi, (2) Pendekatan *outcome assessment*, dan (3) Pendekatan sistem terbuka (Lewis & Smith, 1994). Penyempurnaan kualitas berkesinambungan dalam lembaga pendidikan. Perbaikan berkelanjutan merupakan perihai penting untuk setiap organisasi mutu. Perbaikan tersebut hanya dapat dicapai bila setiap orang di lembaga pendidikan atau wilayah bekerja bersama-sama serta "*Menerapkan roda mutu pada setiap aspek kerja*". Memahami manfaat jangka panjang pendekatan biaya mutu. Mendorong semua perbaikan baik besar maupun kecil. Mefokuskan pada **upaya pencegahan** dan bukan **penyelesaian masalah**. (4). Manajemen SDM, selain merupakan aset organisasi yang paling vital, sumber daya manusia merupakan pelanggan internal yang menentukan kualitas akhir sebuah jasa dan lembaganya. Olehsebab itu, sukses tidaknya implementasi TQM sangat ditentukan oleh kesiapan, kesediaan, dan kompetensi sumber

daya manusia dalam lembaga pendidikan yang bersangkutan untuk merealisasikannya secara sungguh-sungguh. (5). Manajemen, Berdasarkan fakta pengambilan keputusan harus didasarkan pada fakta yang nyata tentang kualitas yang diperoleh dari berbagai sumber di seluruh jajaran organisasi. Dengan demikian tidak semata-mata atas dasar intuisi, praduga, atau *organizational politics*. Berbagai alat telah dirancang dan dikembangkan untuk mendukung pengumpulan dan analisis data, serta pengambilan keputusan berdasarkan fakta.

Pengimplementasian TQM dalam Lembaga Pendidikan, Institusi yang efektif memerlukan strategi yang kuat dan maksud tertentu untuk menghadapi suasana kompetitif dan orientasi di masa depan. Untuk menjadi efektif didalam masa sekarang, institusi memerlukan proses pengembangan strategi kualitas, antara lain; (1) misi yang jelas dan tertentu, (2) menfokuskan pada pelanggan secara jelas, (3) strategi untuk pencapaian misi (*grand strategic*), (4) pelibatan semua pelanggan, baik internal maupun eksternal, didalam pengembangan strategi, 5) penguatan staff dengan menggerakkan penghalang dan bantuan untuk membuat kontribusi maksimal terhadap institusi melalui pengembangan karyawan (*empowering*).

## **Simpulan**

Dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama transformasi, pengembangan, dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, dan teknologi, serta seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Etika adalah falsafah moral dan merupakan pedoman cara hidup yang benar, diimplementasikan dengan etiket (sikap) dilihat dari sudut budaya, susila dan agama.

Disiplin berkaitan dengan kendali diri untuk dapat membedakan mana yang benar dan mana yang tidak benar dalam mengarahkan perilaku yang bertanggung jawab dalam capaian tujuan hidup jangka panjang.

Kualitas pelayanan / jasa pendidikan dapat dipetakan dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diperoleh atau diterima secara nyata oleh mereka dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan.

Dengan demikian kerangka pikir dari dosen yang memiliki etika (etiket; sebagai sikap) dan disiplin dalam melaksanakan fungsi serta tugasnya akan dapat mempertahankan atau meningkatkan mutu pelayanan/ jasa pendidikan yang unggul atau prima dalam melaksanakan proses pendidikan sampai penciptaan lulusan berkualitas

yang dapat diserap pasar tenaga kerja (*users*). Perspektif dosen kemasa depan menjadi pendidik, ilmuwan, dan professional memiliki budaya akademik, serta memiliki perilaku berkarakter, jujur, peduli, cerdas, dan tangguh.

### Referensi:

1. Anonim, 2000. *Panduan Manajemen Sekolah*, Depdiknas, Dikmenum
2. Dessler Gary, 2011. *Human Resource Management*. Pearson Education Limited, England
3. Kep.Men DikNas Nomor 36/D/O/2001. *Tentang: Petunjuk Teknis Penlaksanaan Penilaian Angka Kredit Jabatan Dosen*
4. Lewis, G. R, & Smith, D. H. 1994. *Total Quality in Higher Education*. Florida: St.Lucie.
5. Mayer, D., John, *Psikologi Kepribadian*, Boston, MA: Pearson/Allyn dan Bacon, 2007
6. Peraturan Pemerintah RI Nomor 17 Tahun 2009, Tentang: *Dosen*
7. Peraturan Pemerintah RI No. 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan
8. R. Maxwell, *Quality Assessment in Health*; British Medical Journal, Vol.288, 1984.
9. Tampubolon, Manahan, Prof Dr., *Perilaku Keorganisasian dalam Perspektif Bisnis*. Ed.ke-3. Ghalia Indonesia, 2012
10. UU.RI.Nomor 14 Tahun 2005 Tentang: *Guru dan Dosen*